



## CRM-Portal

**Das Aareon CRM-Portal ist die digitale Drehscheibe für alle Leistungsbereiche rund um das Miet- oder Eigentumsverhältnis. Es ist das Instrument, Kundenservice zu verbessern und Zufriedenheit zu erhöhen. Dadurch ist es auch ein wichtiger Beitrag für die wirtschaftliche Entwicklung Ihres Unternehmens.**

### Ihre Vorteile

- Kunden- und Serviceorientierung verbessern: Kunden bleiben mit weniger Aufwand länger in Ihrem Bestand
- Rationellere Verteilung von Aufgaben: Konzentration auf die wirklich „lohnenden“ Fälle der Kundenbetreuung
- Reduzierte Sach- und Personalkosten: Erhöhung der Profitabilität
- Strukturierter Überblick: Geringere Fehler und damit geringere Kosten
- Positive Imagewirkung: Unterstützung des Vermietungserfolgs durch erhöhte Attraktivität des Angebots

<https://www.youtube.com/watch?v=hfenbF0h9gw>

### Übergabe und Einzug

Parallel zum Einzug stellen Sie Ihre „Neuankömmlinge“ mit den Zugangsdaten zum Portal aus. Die Annahme des Vertrags ist verbunden mit der Bereitschaft zur Anmeldung an Ihrem Kundenportal. Ihre Kunden können dann alle Nachrichten und vertraglich relevanten Dokumente über das Portal € ert Personal- und Sachkosten. Ihre Mitarbeiter haben mehr Freiraum, die knappen Ressourcen dort einzusetzen, wo es Ihnen am meisten nutzt.

### Dokumente

Eines der „Herzstücke“ des Aareon CRM-Portals ist das **Modul Dokumentenbox**. Sie können alle **Dokumente**, die das Miet- oder Eigentumsverhältnis betreffen, aus dem jeweiligen Aareon ERP-System oder anderen Quellen wie z. B. [Aareon Archiv kompakt](#) hochladen – im Endausbauzustand haben Sie eine individuelle elektronische Kundenakte im Netz. In der Fremdverwaltung kann Eigentümern der Zugriff auf die bestehenden Mietverhältnisse der eigenen Immobilien eingerichtet werden. So kann er bei direktem Kontakt Informationen über „seine“ Mieter erhalten.

Alle **Formulare**, die Sie sonst Kunden mit hohem Aufwand zuschicken, wie z. B. Mietbescheinigungen oder eine Tierhaltergenehmigung, können diese selbst herunterladen, ausfüllen und Ihnen wieder zurücksenden. Ihre Leistung wird auf gleichem Niveau beibehalten, aber deutlich günstiger produziert, weil zeitraubende Routinetätigkeiten entfallen.

## Beschwerde und Reparatur

Erinnern Sie sich an die Geschichte von Tom Sawyer mit Tante Pollys Zaun? Er war schlau, hat sich den Zaun von anderen Kindern streichen lassen und dafür noch Belohnungen bekommen. Das können Sie auch, wenn das **Modul Kundenservice** im Einsatz ist. Entstandene Schäden in der Wohnung, dem Haus oder im Quartier können Ihre Kunden im Portal rund um die Uhr melden und haben damit schon die Erfassung des Schadens übernommen. Es werden automatisch in den Aareon-ERP-Systemen Vorgänge angelegt, die ebenso automatisch den zuständigen Mitarbeitern zugeordnet sind. Die Vorgänge bleiben so bis zur abschließenden Erledigung in enger Überwachung. Die Mieter sind jederzeit über den Bearbeitungsstand informiert – und können am Ende durch die Leistungsbewertung noch wertvolle Hinweise auf Verbesserungspotenziale geben. Das alles sorgt insgesamt für hohe Transparenz, weniger störende Nachfragen, durchgängige Abarbeitung und hohe Bearbeitungsgeschwindigkeit.

## Rechnungsstellung

Der GdW hat bestätigt, dass es rechtlich zulässig ist, Ihren Kunden die Nebenkostenabrechnung im Portal einzustellen. Selbst wenn nicht alle Ihre Kunden im Portal aktiv sind, haben Sie in diesen Fällen durch die elektronische Bereitstellung der Abrechnung eine erhebliche Ersparnis an Sach- und Personalkosten.

□

## Nachbarschaftsmanagement

Nachbarschaftlich gute Beziehungen tragen dazu bei, dass sich Mieter im Quartier wohlfühlen und länger bleiben. Wohnungswechselkosten werden dadurch eingespart. Auch in diesem Bereich leistet das Aareon CRM-Portal wichtige Unterstützung, zuallererst mit dem in die Anwendung integrierten digitalen schwarzen Brett. Mieter können hier unter Ihrer „Aufsicht“ Dinge tauschen, verkaufen, Dienstleistungen anbieten, sich zu gemeinsamen Aktivitäten verabreden und vieles andere mehr. In dieselbe Kategorie gehört auch der Kalender, wo Sie wichtige Termine wie z. B. Müllabfuhr, Putzpläne oder Besuche von Wärmemessdiensten heruntergebrochen bis zur einzelnen Wohnung digital veröffentlichen können.

## Konsequenter Ausbau der Leistungsfähigkeit

Mit jedem Release und Hotfix gewinnt das Aareon CRM-Portal weiter an Funktionsumfang hinzu, so dass Sie Ihr digitales Kundenbeziehungsmanagement noch komfortabler gestalten können.

## Kundenkommunikation in Krisenzeiten

Das Portal gibt Ihnen die Möglichkeit Informationen schnell an Ihre Kunden zu versenden und direkt mit den Mietern im Dialog bleiben. Das ist besonders in Krisenzeiten eine effiziente und wertvolle Unterstützung für Sie als Unternehmen aber auch für Ihre Mieter.

## Alles aus einer Hand

**Schritt 1:** Am Anfang jedes CRM-Projekts steht die Entwicklung einer Strategie, determiniert durch die Ziele, die Sie mit der Einführung eines digitalen Kundenbeziehungsmanagements verwirklichen wollen.

**Schritt 2:** Auf Basis der ermittelten Bedürfnisse wird aus dem modular aufgebauten Angebot des Aareon CRM-Portals die am besten passende integrierte Lösung implementiert. Vielfach beginnen Unternehmen mit der Dokumentenbox und bauen den Leistungsumfang dann aus.

**Schritt 3:** Der Erfolg eines solchen Portals steht und fällt mit der Akzeptanz und der Nutzung durch Mieter, Mitglieder und Eigentümer. Diese können Sie durch vielfältige Maßnahmen für die Teilnahme

☺

☞ hier alles über unsere [Marketingworkshops](#).

# Aareon CRM-Portal: ein Erfolgsfaktor für Unternehmen

Hinweis: Es gilt stets der aktuelle Stand auf unserer Website ([www.aareon.de](http://www.aareon.de)). Dieses Dokument entspricht dem Stand vom 30.08.2022, Uhrzeit: 10:53:18.

## AAREON

Aareon ist das führende Technologieunternehmen für die europäische Immobilienwirtschaft und ihre Partner. Die Aareon Gruppe digitalisiert das Immobilienmanagement mit nutzerorientierten Softwarelösungen. Diese vereinfachen und automatisieren Prozesse, unterstützen nachhaltiges und energieeffizientes Handeln und vernetzen die Prozessbeteiligten. Die Forschung und Entwicklung von Aareon verfolgt einen kollaborativen Ansatz, bei dem sich Wissen und Kompetenz des Technologieführers mit Bedürfnissen und Anforderungen von Kunden treffen. So entstehen Lösungen, die Leben und Arbeiten vereinfachen und für Unternehmen neue Wertschöpfungspotenziale realisierbar machen.

Aareon AG  
Isaac-Fulda-Allee 6 | 55124 Mainz  
Tel.: +49 6131 301-0  
Fax: +49 6131 301-419

[www.aareon.com](http://www.aareon.com)